

RANCANG BANGUN APLIKASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PDAM KAB. BOMBANA MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

APPLICATION DESIGN OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY ON SERVICE PERFORMANCE OF PDAM KAB. BOMBANA USING *SERVQUAL* METHOD

Helson Hamid¹, Nalis Hendrawan², Sultan Hady³, Andri Kurnia Halim⁴

Studi Teknik Informatika

Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Jl. Dayanu Ikhsanuddin No.124 Baubau Sulawesi Tenggara

e-mail: *¹ helson@unidayan.ac.id, nalishendrawan.und@gmail.com ², ³mr.atan.dt@gmail.com,
⁴andri_khalim@gmail.com

Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bombana adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih yang di distribusikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan pada Kantor PDAM Kab. Bombana belum sepenuhnya maksimal, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, media sosial atau menjadi perbincangan sesama masyarakat dilingkungan itu sendiri. Penelitian bertujuan untuk merancang, membuat dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Bombana berbasis web menggunakan metode Service Quality (Servqual). Metode Servqualdibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu kinerja layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Penelitan menghasilkan sebuah sistem yang dapat dijadikan sebagai wadah bahan evaluasi pihak Kantor PDAM Kabupaten Bombana untuk perbaikan kinerja pelayanan serta mengetahui hasil kinerja dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kata kunci—Pelanggan, Servqual, Survey, PDAM.

Abstract

The Regional Water Supply Company (PDAM) of Bombana Regency is one of the Regionally Owned Enterprises (BUMD) which is a company engaged in the service sector that is demanded to be able to meet the need for clean water distributed to the public. Services performed at the District Office of PDAM. Bombana is not fully maximized, this is indicated by the presence of various community complaints that are conveyed through mass media, social media or become a discussion among fellow communities themselves. The research aims to design, create and analyze community satisfaction with the service performance of PDAM Districk Web based Bombana uses the Service Quality (Servqual) method. The Servqual method is built on a comparison of two main factors, namely the actual service performance they receive with the service that is actually expected. The research produced a system that could be

used as a container for evaluating the Bombana Regency PDAM Office to improve service performance and to find out the results of the performance and the extent of the level of community satisfaction with the services provided.

Keywords—Customer, Servqual, Survey, PDAM.

1. PENDAHULUAN

Air merupakan sarana yang sangat vital bagi kelangsungan hidup, baik itu manusia, hewan maupun tumbuhan. Kebutuhan air dalam kegiatan sehari-hari seperti mandi, mencuci, memasak, menyiram tanaman dan lain sebagainya. Sumber air bersih untuk kebutuhan hidup sehari-hari secara umum harus memenuhi standar kuantitas dan kualitas [1]. Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, perkembangan Kabupaten Bombana baik disektor pembangunan yang terus meningkat mengakibatkan kebutuhan akan air bersih terus bertambah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih yang di distribusikan kepada masyarakat [2]. Pelayanan tidak hanya menjadi tuntutan dari masyarakat, tetapi juga untuk manajemen instansi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang dilakukan di Kantor PDAM Kabupaten Bombana sudah cukup baik, namun masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Telkomsel Menggunakan Metode *Servqual*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan produk Telkomsel untuk Kartu As, berdasarkan layanan *Short Message Service (SMS)*, *General Radio Packet Service (GPRS)*, dan *Voice Call*. Kesimpulan penelitian yaitu hasil yang diperoleh menunjukkan besarnya tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing layanan yang dianalisa yaitu, untuk layanan SMS sebesar 0,75 (75%), GPRS sebesar 0,69(69%), dan *Voice Call* sebesar 0,71(71%) [3].

Penelitian lainnya dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pengunjung perpustakaan. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,8%, sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan [4].

Penelitian berikutnya melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality* untuk menganalisis aspek pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. Penelitian ini memiliki beberapa keluhan yang didapatkan pada kawasan wisata tersebut pada media cetak dan media elektronik. Hasil penelitian ini yaitu dari 31 atribut bahwa penyebab terjadinya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen (GAP) adalah kesenjangan antara spesifikasi (standar) kualitas jasa terhadap persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, hal ini berarti tidak ada standar atau standar yang belum sesuai [5].

Penelitian lainnya melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality* untuk menganalisis tentang analisis peningkatan kualitas pelayanan bengkel. Dalam penelitian pada bagian divisi bengkel harus bekerja semaksimal mungkin dalam menjaga kepuasan pelanggan namun hasil yang didapat dari para responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak bengkel masih terdapat kekurangan. Dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Service Quality* memiliki hasil GAP yang negatif untuk semua kriteria sehingga menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan [6].

Penelitian selanjutnya melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan hasil GAP yang diperoleh penelitian

tersebut pada kasus PDAM Tirta Wijaya Cilacap sehingga dari hasil yang diperoleh Gap yang ada maka dapat diharapkan bisa memberikan rancangan strategi untuk dapat meningkatkan pelanggan. Dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan 19 variabel pernyataan didapatkan 18 variabel negatif dan satu variabel positif hal itu dikarenakan bahwa dari 18 variabel yang ada belum dapat memuaskan pelanggan sedangkan satu variabel positif artinya sudah mencapai kepuasan pelanggan sehingga hal tersebut harus melakukan perbaikan pada pelayanan PDAM Tirta Wijaya Cilacap [7].

Penelitian selanjutnya yang berjudul analisis kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pelanggan melalui analisis kesenjangan yang terjadi antara *customer* dan *provider* berdasarkan dimensi kualitas jasa dengan metode *Servqual*. Kesimpulan penelitian yaitu kepuasan pasien di RSCC secara keseluruhan, yang diukur melalui metoda *Servqual*, memberikan hasil bahwa kepuasan pelanggan masih rendah dengan adanya nilai yang negatif [8].

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dan fakta yang ditemukan di lapangan maka dibuatlah penelitian selanjutnya dengan judul “*Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kab. Bombana*”. Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah Metode *Servqual*.

Metode *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan [9].

Adapun perhitungan pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada jumlah dimensi utama kualitas jasa. Jumlah dimensi kualitas tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing jumlah atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala *likert* [10].

Pengembangan penelitian selanjutnya adalah Rancang Bangun Aplikasi Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kab. Bombana Menggunakan Metode *Servqual* Berbasis Web. Sistem yang dibuat dapat dijadikan bahan evaluasi pihak Kantor PDAM Kabupaten Bombana untuk perbaikan kinerja pelayanan serta mengetahui hasil kinerja dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tujuan penelitian ini untuk membuat aplikasi survey kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kab. Bombana menggunakan metode *servqual* berbasis web agar mempermudah masyarakat untuk memberikan penilaian, keluhan ataupun saran terhadap kinerja pelayanan Kantor PDAM Kabupaten Bombana secara online.

2. METODE PENELITIAN

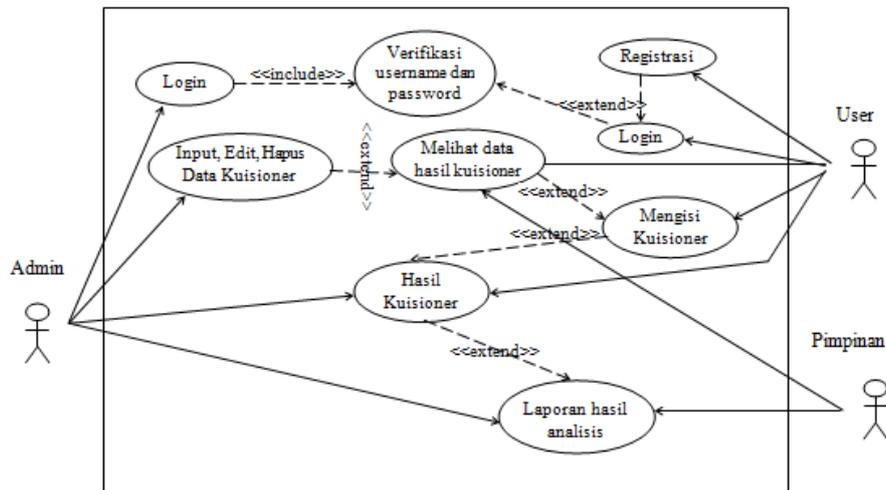
- a. Pengamatan (*observasi*) untuk mengetahui proses survey kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kab. Bombana.
- b. Wawancara (*Interview*) merupakan proses yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara langsung, dengan staf pegawai PDAM maupun masyarakat yang memakai jasa PDAM Kab. Bombana.
- c. Kepustakaan (*library*) merupakan salah satu rangkaian untuk memadukan dan mengintegrasikan seluruh materi yang ada dan berkaitan dengan topik penelitian. Kepustakaan adalah mencari data-data dari buku, catatan-catatan, laporan-laporan serta

jurnal-jurnal penelitian yang dapat mendukung kelengkapan data yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2.1 Gambaran Umum Sistem

2. 2.1 Use Case

Adapun *use case* sistem dapat dilihat pada gambar berikut.

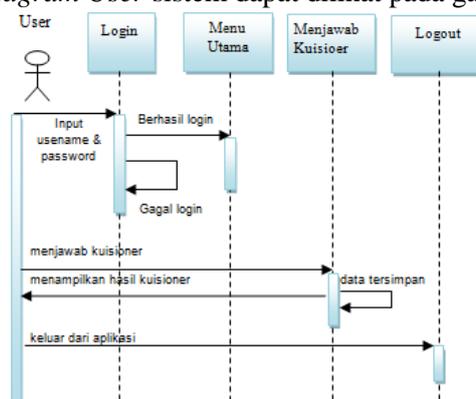


Gambar 1 Use Case Diagram

Use case diatas menggambarkan admin melakukan login agar dapat mengakses halaman utama untuk melakukan pengolahan data berupa menginput, mengedit, menghapus data kuisisioner kemudian melihat data hasil kuisisioner, mengetahui nilai hasil kuisisioner yang dilakukan oleh *user* serta membuat laporan hasil analisis yang diberikan kepada pimpinan. Sedangkan *user* melakukan registrasi untuk melakukan akses login ke menu utama untuk melakukan pengolahan data berupa mengisi kuisisioner yang telah disediakan oleh sistem. Dari hasil pengolahan data tersebut kemudian dibuatkan laporan yang diberikan kepada pimpinan.

2. 2.2 Sequence Diagram User

Adapun *Sequence Diagram User* sistem dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2 Sequence Diagram User

Sequence diagram user pada Gambar 2 merupakan diagram yang menunjukkan urutan *event* kejadian yang dilakukan oleh *user* dengan cara menginput *username* dan *password* saat melakukan *login*, jika penginputan berhasil maka halaman utama dapat di akses dan jika gagal login maka akan kembali ke menu login. Saat halaman utama tampil *user* memilih menu input

untuk menjawab kuisisioner kemudian menyimpan data agar menampilkan hasil kuisisioner. Selanjutnya user memilih menu *logout* dan sistem keluar dari aplikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Halaman Survey Kepuasan Pelayanan PDAM

Nama Responden

Alamat

Email

No. Telepon

Silahkan memberikan survey atas pelayanan kami, dimana hal ini sangat bermanfaat untuk melakukan analisis agar meningkatkan kualitas layanan kami di Kantor PDAM Kab. Bombana
Silahkan diisi dengan tanda pada serta keterangan sesuai dengan penilaian Anda pada kolom yang telah disediakan

No.	Variabel	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
(1)	Empathy (Perhatian)										
1	Perusahaan menerima komplain dari pelanggan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Bahasa dan ucapan petugas PDAM dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Didampingi saat proses pendaftaran pemasangan sampai selesai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Petugas senantiasa sopan dan senyum dalam menyapa pelanggan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Petugas tidak membedakan status sosial dalam hal pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(2)	Tangibles (Bukti Nyata)										
1	Bangunan kantor senantiasa terlihat indah dan bersih	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Setiap ruangan terasa nyaman dan memiliki fasilitas AC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Memiliki WC yang selalu bersih	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ketersediaan fasilitas (Wi-Fi, toilet, no smoking area)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Tersedia ventilasi / sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Air mengalir dengan lancar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Tidak terjadi antrian panjang saat pembayaran tagihan air	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(3)	Responsive (Kelanggapan)										

No.	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP (NK-NH)	Nilai Servqual	Keterangan
(1)	Empathy (Perhatian)					
1	Perusahaan menerima komplain dari pelanggan	4,42	3,96	0,46	1,12	Sangat Puas
2	Bahasa dan ucapan petugas PDAM dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami.	3,70	3,54	0,16	1,05	Sangat Puas
3	Didampingi saat proses pendaftaran pemasangan sampai selesai	3,70	3,70	0,00	1,00	Puas
4	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan	3,38	3,38	0,00	1,00	Puas
5	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan	1,24	3,26	-2,02	0,38	Tidak Puas
6	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih)	2,46	3,52	-1,06	0,70	Puas
7	Petugas senantiasa sopan dan senyum dalam menyapa pelanggan	2,08	3,48	-1,40	0,60	Tidak Puas
8	Petugas tidak membedakan status sosial dalam hal pelayanan	2,96	3,52	-0,56	0,84	Puas
(2)	Tangibles (Bukti Nyata)					
1	Bangunan kantor senantiasa terlihat indah dan bersih	3,74	2,92	0,82	1,28	Sangat Puas
2	Setiap ruangan terasa nyaman dan memiliki fasilitas AC	3,36	2,90	0,46	1,16	Sangat Puas
3	Memiliki WC yang selalu bersih	3,66	3,34	0,32	1,10	Sangat Puas
4	Ketersediaan fasilitas (Wi-Fi, toilet, no smoking area)	3,70	3,50	0,20	1,06	Sangat Puas
5	Tersedia ventilasi / sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan	3,18	3,18	0,00	1,00	Puas
6	Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum	3,54	3,54	0,00	1,00	Puas
7	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	3,38	3,94	-0,56	0,86	Puas
8	Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman	3,34	4,24	-0,90	0,79	Puas
9	Air mengalir dengan lancar	2,64	4,02	-1,38	0,66	Tidak Puas
10	Tidak terjadi antrian panjang saat pembayaran tagihan air	1,92	4,86	-2,94	0,40	Tidak Puas
(3)	Responsive (Ketanggapan)					
1	Kesabaran dan ketelatenan karyawan dalam melayani pelanggan	4,32	3,50	0,82	1,23	Sangat Puas
2	Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan.	3,84	3,22	0,62	1,19	Sangat Puas
3	Karyawan cepat merespon ketika dipanggil	3,16	3,16	0,00	1,00	Puas
4	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	3,18	3,48	-0,30	0,91	Puas
5	Mudah dalam kepengurusan administrasi	3,02	3,50	-0,48	0,86	Puas
6	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,10	4,08	-0,98	0,76	Puas
7	Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	2,84	4,36	-1,52	0,65	Tidak Puas
8	Service yang sangat cepat jika terjadi kerusakan	1,98	4,04	-2,06	0,49	Tidak Puas
(4)	Reliability (Kehandalan)					
1	Service kerusakan ditangani oleh petugas yang sangat berpengalaman dibidangnya	4,52	3,30	1,22	1,37	Sangat Puas
2	Loket pembayaran tagihan air buka sesuai jadwal	4,00	3,22	0,78	1,24	Sangat Puas
3	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	3,86	3,44	0,42	1,12	Sangat Puas
4	Senantiasa menjaga kestabilan mutu air bersih yang diproduksi PDAM	3,24	3,24	0,00	1,00	Puas
5	Melakukan kontrol dan menjaga kelancaran air ke-pelanggan setiap saat	3,36	3,36	0,00	1,00	Puas
6	Prosedur pendaftarannya mudah dan tidak berbelit-belit	3,26	3,90	-0,64	0,84	Puas
7	Menggunakan media yang populer dalam penyampaian informasi kepada pelanggan	3,02	4,14	-1,12	0,73	Puas
8	Service teknis menggunakan teknologi moderen dan canggih	2,46	3,66	-1,20	0,67	Tidak Puas
9	Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan	2,02	3,60	-1,58	0,56	Tidak Puas
10	Kemudahan pembayaran (menggunakan debit/kartu kredit)	1,76	3,74	-1,98	0,47	Tidak Puas

(5)	Assurance (Jaminan)					
1	Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan	4,60	3,26	1,34	1,41	Sangat Puas
2	Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan	4,66	3,56	1,10	1,31	Sangat Puas
3	Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi	4,24	3,34	0,90	1,27	Sangat Puas
4	Bahan Instalasi pipa dan meteran sesuai standar SNI	4,02	3,36	0,66	1,20	Sangat Puas
5	Tarif pemakaian air yang terjangkau	3,62	3,16	0,46	1,15	Sangat Puas
6	Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah	3,26	3,26	0,00	1,00	Puas
7	Layanan Call Center 24 Jam	3,46	3,46	0,00	1,00	Puas
8	Keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM	3,50	3,50	0,00	1,00	Puas
9	Menggunakan produk berkualitas terbaik	3,04	3,60	-0,56	0,84	Puas
10	Tidak ada kekeliruan pada saat proses administrasi	2,28	3,62	-1,34	0,63	Tidak Puas
11	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	2,48	4,34	-1,86	0,57	Tidak Puas
12	Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan	1,96	4,24	-2,28	0,46	Tidak Puas

Gambar 4 Data Hasil Analisis Survey Kepuasan Pelayanan PDAM

Halaman data hasil analisis berfungsi untuk menampilkan data hasil analisis Survey Kepuasan Pelayanan PDAM. Nilai total *servqual* yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa atau produk yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Tampak pada tabel ditampilkan nilai berupa nilai kinerja, nilai harapan, GAP atau kesenjangan antara kinerja dan harapan serta nilai *servqual*.

3.3 Halaman Laporan Hasil Analisis



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN BOMBANA**

Alamat : Rumbia Tengah Kab. Bombana.

HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No.	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP (NK-NH)	Nilai Servqual	Keterangan
(1) Empathy (Perhatian)						
1	Perusahaan menerima komplain dari pelanggan	4,42	3,96	0,46	1,12	Sangat Puas
2	Bahasa dan ucapan petugas PDAM dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami.	3,70	3,54	0,16	1,05	Sangat Puas
3	Didampingi saat proses pendaftaran pemasangan sampai selesai	3,70	3,70	0,00	1,00	Puas
4	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan	3,38	3,38	0,00	1,00	Puas
5	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan	1,24	3,26	-2,02	0,38	Tidak Puas
6	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih)	2,46	3,52	-1,06	0,70	Puas
7	Petugas senantiasa sopan dan senyum dalam menyapa pelanggan	2,08	3,48	-1,40	0,60	Tidak Puas
8	Petugas tidak membedakan status sosial dalam hal pelayanan	2,96	3,52	-0,56	0,84	Puas
(2) Tangibles (Bukti Nyata)						
1	Bangunan kantor senantiasa terlihat indah dan bersih	3,74	2,92	0,82	1,28	Sangat Puas
2	Setiap ruangan terasa nyaman dan memiliki fasilitas AC	3,36	2,90	0,46	1,16	Sangat Puas
3	Memiliki WC yang selalu bersih	3,66	3,34	0,32	1,10	Sangat Puas
4	Ketersediaan fasilitas (Wi-Fi, toilet, no smoking area)	3,70	3,50	0,20	1,06	Sangat Puas
5	Tersedia ventilasi / sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan	3,18	3,18	0,00	1,00	Puas
6	Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum	3,54	3,54	0,00	1,00	Puas
7	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	3,38	3,94	-0,56	0,86	Puas
8	Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman	3,34	4,24	-0,90	0,79	Puas
9	Air mengalir dengan lancar	2,64	4,02	-1,38	0,66	Tidak Puas
10	Tidak terjadi antrian panjang saat pembayaran tagihan air	1,92	4,86	-2,94	0,40	Tidak Puas
(3) Responsive (Ketanggapan)						
1	Kesabaran dan ketelatenan karyawan dalam melayani pelanggan	4,32	3,50	0,82	1,23	Sangat Puas
2	Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan.	3,84	3,22	0,62	1,19	Sangat Puas
3	Karyawan cepat merespon ketika dipanggil	3,16	3,16	0,00	1,00	Puas
4	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	3,18	3,48	-0,30	0,91	Puas
5	Mudah dalam kepengurusan administrasi	3,02	3,50	-0,48	0,86	Puas
6	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,10	4,08	-0,98	0,76	Puas
7	Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan.	2,84	4,36	-1,52	0,65	Tidak Puas
8	Service yang sangat cepat jika terjadi kerusakan	1,98	4,04	-2,06	0,49	Tidak Puas

Reliability (Kehandalan)						
1	Service kerusakan ditangani oleh petugas yang sangat berpengalaman dibidangnya	4,52	3,30	1,22	1,37	Sangat Puas
2	Lakaf pembayaran tagihan air buka sesuai jadwal	4,00	3,22	0,78	1,24	Sangat Puas
3	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	3,86	3,44	0,42	1,12	Sangat Puas
4	Senantiasa menjaga kestabilan mutu air bersih yang diproduksi PDAM	3,24	3,24	0,00	1,00	Puas
5	Melakukan kontrol dan menjaga kelancaran air ke-pelanggan setiap saat	3,36	3,36	0,00	1,00	Puas
6	Prosedur pendaftarannya mudah dan tidak berbelit-belit	3,26	3,90	-0,64	0,84	Puas
7	Menggunakan media yang populer dalam penyampain informasi kepada pelanggan	3,02	4,14	-1,12	0,73	Puas
8	Service teknis menggunakan teknologi moderen dan canggih	2,46	3,66	-1,20	0,67	Tidak Puas
9	Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan	2,02	3,60	-1,58	0,56	Tidak Puas
10	Kemudahan pembayaran (menggunakan debit/kartu kredit)	1,76	3,74	-1,98	0,47	Tidak Puas
Assurance (Jaminan)						
1	Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan	4,60	3,26	1,34	1,41	Sangat Puas
2	Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan	4,66	3,56	1,10	1,31	Sangat Puas
3	Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi	4,24	3,34	0,90	1,27	Sangat Puas
4	Bahan instalasi pipa dan meteran sesuai standar SNI	4,02	3,36	0,66	1,20	Sangat Puas
5	Tarif pemakaian air yang terjangkau	3,62	3,16	0,46	1,15	Sangat Puas
6	Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah	3,26	3,26	0,00	1,00	Puas
7	Layanan Call Center 24 Jam	3,46	3,46	0,00	1,00	Puas
8	Keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM	3,50	3,50	0,00	1,00	Puas
9	Menggunakan produk berkualitas terbaik	3,04	3,60	-0,56	0,84	Puas
10	Tidak ada kekeliruan pada saat proses administrasi	2,28	3,62	-1,34	0,63	Tidak Puas
11	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	2,48	4,34	-1,86	0,57	Tidak Puas
12	Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan	1,96	4,24	-2,28	0,46	Tidak Puas

Bombana, 23 November 2019
 Dirut PDAM Bombana,

SYAHRUN, S.T.

Activate Wind
 Go to Settings to

Gambar 5 Halaman Laporan Hasil Analisis

Form cetak hasil analisis yang berfungsi untuk menampilkan data laporan yang dapat di tampilkan dalam bentuk cetak maupun penyimpanan file PDF. Nilai Total *Servqual* masing-masing variabel pertanyaan pada hasil analisis tersebut diperoleh dari jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh) orang dari total variabel pertanyaan sebanyak 48 (empat puluh delapan). Dari jumlah responden tersebut menyatakan **Sangat Puas** karena bernilai positif atau (>1), variabel **Puas** jika bernilai (0,7 - 1) dan menyatakan **Tidak Puas** karena bernilai atau (0.1 - 0,69).

4. KESIMPULAN

- Dengan adanya aplikasi yang dibuat dapat dijadikan bahan evaluasi pihak PDAM Kab. Bombana untuk perbaikan kinerja pelayanan serta mengetahui hasil kinerja dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta dapat mengukur kinerja PDAM Kab. Bombana berdasarkan kriteria pertanyaan seputar pelayanan yang dilakukan pada PDAM tersebut.
- Aplikasi ini menggunakan metode *Servqual* dan menghasilkan 5 data dimensi meliputi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan 48 variabel pertanyaan serta menghasilkan data sampel responden sebanyak 50 orang. Dari jumlah responden tersebut dinyatakan 16 (enam belas) variabel **Sangat Puas** karena bernilai positif atau (>1), 20 (dua puluh) variabel **Puas** karena bernilai (0,7 - 1) dan 12 (dua belas) variabel menyatakan **Tidak Puas** karena bernilai atau (0.1 - 0,69).

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya yaitu aplikasi yang sudah dibuat dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan fitur yaitu survey kepuasan

pelanggan berbasis android, sehingga masyarakat lebih mudah dalam menjawab kuisioner melalui smartphone yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asmadi, A. Teknologi Pengolahan Air Minum. *Journal of virological methods* (2013) doi:10.1016/j.carbpol.2013.05.053.
- [2] Alhabsji., Syamsudin&Soedjoto. Kedudukan dan Peranan Perusahaan Daerah dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggungjawab. (Universitas Brawijaya, Jawa Timu, 2001).
- [3] Wahyudi. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Telkomsel Menggunakan Metode Servqual. *Semin.Nas.Teknol. Inf. Komun. dan Ind.*Vol.4 No.3, 2085–9902 (2012).
- [4] Mirajtannia, P.S. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *J. Sist. Inf.*Vol 3, No, 2338–137X (2014).
- [5] Triwibowo, S., Rukmi, H. S. & Harsono, A. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *J. Online Itenas Bandung* (2014).
- [6] Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA dan Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No.6* Teknik Indsutri Universitas Brawijaya, 1239-1250 (2014).
- [7] Suparman & Dahlan, S. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. *J. Intuisi Teknol. dan Seni* 33–43 (2015).
- [8] Mardikanto, O., Kristiyono, E. & Nurhaeni, F., Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqualdi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*(2016) doi:10.33560/jmiki.v4i1.101.
- [9] Soetjipto & Budi W. Service Quality Pendekatan dan Berbagi Persoalan Manajemen Usahawan Indonesia. *Usahawan*.1, (1997).
- [10] Tjiptono, F. & Chandra, G. Service, Quality & Satisfaction. in*Edisi 4* (2011). doi:10.3389/fgene.2015.00293.